



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

ILQUIMICHE MARÍN, Jennifer Marcia Krizia

ASESOR:

Mg. VELASQUEZ CENTENO, Carlos Moisés

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. Victor Eduardo Candela Ayllon

Presidente

Mg. Gregorio Ernesto Tomás Quispe

Secretario

Mg. Rosina Doris De la Cruz

Vocal

Dedicatoria

Dedico con todo mi cariño a mis padres por ser la principal fuente de motivación en mi vida profesional, forjando cimientos sólidos en mi desarrollo personal, dándome como base grandes valores como la responsabilidad y el deseo de superación, en ellos tengo el mejor ejemplo de sabiduría y amor que me llevan a admirarlos cada día más.

Agradezco a Dios por concederme el privilegio de tener a dos maravillosas personas como padres.

A mi familia que me han ofrecido el amor, apoyo y la calidez de mi hogar.

Agradecimiento

En primer lugar doy gracias a Dios por permitir haber avanzar profesionalmente, gracias a mi asesor por brindarme los conocimientos necesarios en esta etapa universitaria, que deja como resultado final un logro muy importante en mi vida y el inicio de una nueva etapa en mi vida como psicóloga.

Finalmente agradezco a mi tío, Jorge Ilquimiche, por ser una pieza fundamental en mí desarrollo personal y profesional, siempre presto a brindarme todo su cariño y conocimientos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín, con DNI: 70933047, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de septiembre del 2017

Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín

DNI 70933047

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés laboral y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín

Índice general

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice general	VII
Índice de tablas	IX
Abstract	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del Problema	14
1.5. Justificación del estudio	15
1.6. Hipótesis	16
1.7. Objetivos	16
II. MÉTODO	17
2.1. Diseño de Investigación	17
2.2. Variables, operacionalización	17
2.3. Población y muestra	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Análisis descriptivo	24
3.2. Análisis inferencial	26

IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	37
ANEXOS	42
Anexo1. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS	42
Anexo 2. Escala de satisfacción laboral SL-ARG	44
Anexo3. Formato de consentimiento informado	47
Anexo4. Resultados del análisis psicométrico de los instrumentos	48
Anexo 5. Carta de autorización	55
Anexo 6. Matriz de consistencia	56

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral	24
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral por dimensiones	24
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral	25
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral por dimensiones	26
Tabla 5 Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral	27
Tabla 6 Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, según sexo.	28
Tabla 7 Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, según edad	29

Resumen

El propósito de esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, en una muestra de 147 trabajadores administrativos que respondieron a las dos escalas. Se utilizó para evaluar el estrés laboral la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS de la OIT-OMS. Así mismo, se empleó la Escala de Satisfacción SL- ARG de Ruiz y Zavaleta para medir la satisfacción laboral. Arrojando como resultado que existe una correlación significativa y negativa entre ambas variables, es decir, mientras mayor sea el estrés laboral en los trabajadores menor será la satisfacción laboral, siendo así mientras una disminuye la otra aumenta. Se observó que el nivel estrés laboral se encontró en un nivel alto (30,6%), seguido de un nivel bajo (27,9%) además el nivel de satisfacción laboral se ubicó en un nivel alto (38,8%), seguido de un nivel promedio (22,4%).

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral – Satisfacción Laboral

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between work stress and job satisfaction in the administrative workers of an educational consortium in the district of Independencia, in a sample of 147 administrative workers who responded to the two scales. The Occupational Stress Scale of the OIT – OMS of the OIT – OMS was used to evaluate the work stress. Likewise, the SL-ARG Satisfaction Scale of Ruiz and Zavaleta was used to measure job satisfaction. As a result, there is a significant and negative correlation between the two variables, the greater the work stress in the workers, the lower the work satisfaction, while the one decreases and the other increases. It was observed that the level of job stress was found at a high level (30.6%), followed by a low level (27.9%) and the level of job satisfaction was high (38.8%), Followed by an average level (22.4%).

KEYWORDS: Work Stress - Job Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad el estrés laboral es una problemática latente en nuestra sociedad sin distinción de cultura, status social o distintos tipos de sociedad. Al respecto, Valda (2015) sostuvo que el estrés es componente que permite adaptarse al individuo a las exigencias del entorno, por tanto es fundamental para la conservación de la especie, a pesar que su concepto se asocia a consecuencias negativas.

El estrés laboral es conceptualizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) como el conjunto de respuestas fisiológicas manifestadas por el individuo, las mismas que se orientan las conductas a la acción. En el entorno cotidiano el estrés es identificado por las personas cuando este sobrepasa las capacidades del sujeto, ocasionado por los eventos o situaciones adversas, dichas condiciones traen consecuencias negativas en el individuo. En lo que se refiere, al estrés laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) refiere que este aparece cuando las obligaciones y responsabilidades sobrepasan los esfuerzos, las habilidades y capacidades del trabajador, lo que influye en su desempeño y en la salud del mismo.

En los últimos años los diversos organismos internacionales y organizaciones han mostrado su preocupación por aspectos relacionado a la salud en el trabajo, entre ellos el estrés representa un aspecto fundamental, por ser un factor desencadenante en problemas en la salud del trabajador, problemas interpersonales, bajo desempeño laboral, accidentes en el trabajo, ausentismo laboral, entre otras, (Rivadeneira, Minici y Dehad, 2013). Por ello en el presente trabajo, se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia.

En el contexto europeo, según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, es estrés en el trabajo el 28% de los trabajadores sufre de estrés y el 20% sufre de síndrome de Burnout; generando consecuencias

negativas en los individuos y en las organizaciones. Al respecto, los costos individuales y sociales ocasionados por el estrés laboral son una preocupación para OMS y la Unión Europea, los cuales identifican a la prevención y control del estrés como las medidas urgentes a tomar, (Alcalde, 2010). Sobre la variable satisfacción laboral, estudios realizados a nivel mundial refieren que más de dos tercios de los trabajadores del mundo se sienten insatisfechos con las actividades que realizan en su puesto de trabajo. En la lista de los países más insatisfechos se encuentran México con un 87% de insatisfacción y Brasil es uno de los países con mayores índices de satisfacción en el trabajo. En el estudio, se concluyó que los factores que producen insatisfacción son el salario, el horario y la inestabilidad laboral, en cambio los que producen satisfacción son el compañerismo y las oportunidades de crecimiento profesional.

De lo anterior, se asume desde el enfoque de la teoría de las organizaciones, que asocia la eficacia y el empuje de los trabajadores, donde se destaca que la satisfacción de los trabajadores representa una de los componentes principales en el desempeño de las personas.

En el contexto peruano, con respecto a la problemática del estrés laboral, el Ministerio de Salud (MINSA, 2009) encontró en sus estudios que el 31,4% de los trabajadores encuestados presentaron alto estrés laboral, donde se concluye que la prevalencia de estos índices, resaltan que esta problemática debe ser una prioridad en las agendas de las organizaciones y del estado. Así mismo, MINSA (2009) destaca que el estrés, hoy en día es uno de los principales factores que influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores, siendo un factor de riesgo para las organizaciones y la sociedad en general. Sobre la satisfacción laboral el Ministerio de Trabajo (MINTRA, 2008) en su estudio realizado en Lima Metropolitana encontró niveles promedios de satisfacción laboral, seguidos de niveles bajos, de donde se infiere que existe un alto índice de trabajadores que no están satisfechos con las actividades que realizan.

Por consiguiente, el estrés y la satisfacción laboral representa en la actualidad una problemática de gran interés para los diferentes investigadores e instituciones públicas o privadas; sin embargo esta importancia que se le atribuye es insuficiente,

porque si bien existen medidas de prevención e intervenciones aun el panorama tiende a ser desalentador, esto se ve reflejado en los altos índices que se evidencian tanto a nivel internacional como a nivel local.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Ríos (2014) en su investigación titulada “satisfacción laboral y clima organizacional en trabajadores de una empresa eléctrica municipal de Huehuetenango”; cuyo objetivo fue analizar el nivel de influencia de la satisfacción de los trabajadores en el clima que presenta la organización. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; donde se trabajó con una muestra de 28 trabajadores de la empresa eléctrica municipal de Huehuetenango de ambos sexos con edades entre los 22 – 52 años. Los datos de las variables fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizaron: Cuestionario de Satisfacción – LM y la Escala de clima organizacional (EDCO). Los resultados obtenidos en la investigación permitieron concluir que: entre la satisfacción de los trabajadores y el clima de la organización de una empresa eléctrica municipal de Huehuetenango existe correlaciones significativas y positivas.

Zurita, Ramírez, Quesada, Quesada, Ruiz y Manzano (2014) en su investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en empleados de una institución gubernamental, Granada”, cuyo objetivo fue analizar el grado de correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución gubernamental en Granada. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, transaccional – correlacional; donde participaron como muestra 80 empleados de los Juzgados de Granada, utilizando un muestreo probabilístico al azar. Los datos de las variables fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y como instrumentos se utilizaron: Cuestionario de compromiso organizacional (Allen y Mayer) y el cuestionario de Satisfacción S20/23. Los resultados obtenidos permitieron concluir que: entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral existe correlaciones estadísticamente significativas y directas.

Oramas (2013) en su investigación titulada “Estrés laboral y Burnout en docentes de educación primaria, en Cuba”; donde se tuvo como objetivo general describir los niveles de estrés y síndrome de Burnout en docentes cubanos. El estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental – transaccional; donde se utilizó como muestra a 621 docentes de educación primaria en cuatro provincias de Cuba. Para recabar los datos de las variables se utilizó la Escala sintomática del estrés y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados descriptivos permitieron concluir que: el 88,24% de los docentes presentan estrés y el 67,5% Burnout; la dimensión con mayor puntajes fue el agotamiento emocional con un 64,4%.

Chiang y Ojeda (2013) en su investigación sobre la satisfacción y la productividad laboral, en Chile; donde se planteó como objetivo general establecer el grado de relación ente la satisfacción de los trabajadores y la productividad laboral. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de alcance descriptivo correlacional; donde se utilizó una muestra de 158 trabajadores de las ferias libres de Chile, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios, uno para recolectar la información del evaluado sobre su satisfacción y el otro para medir los aspectos relacionados a su productividad. Los resultados permitieron concluir que entre la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad existen correlaciones estadísticamente significativas; así mismo las dimensiones satisfacción en relación con el jefe y satisfacción con reconocimiento presentan correlaciones positivas y significativas con la productividad.

París (2011) estudió el estrés, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el estrés, la satisfacción de los trabajadores y el bienestar psicológico. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, transaccional – descriptivo correlacional; donde participaron como muestra 64 empleados de una empresa cerealera en Argentina, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante tres cuestionarios: Escala de estrés - ELP, Cuestionario de satisfacción de Peiró y Meliá y la Escala de Bienestar Psicológico - BIEPS de Casullo. En el estudio se tuvo las siguientes conclusiones: Entre el estrés y la satisfacción laboral se encontraron

relaciones estadísticamente significativas pero inversas; del mismo modo entre el estrés y el bienestar psicológico existe correlaciones significativas e inversas.

Miranda (2008) estudió el estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani; donde cuyo objetivo es establecer los niveles de estrés laboral, en una muestra de 72 trabajadores que difieren en los niveles de estudio, funciones y responsabilidades. Para la recolección de datos se utilizó un Cuestionario para Estrés Laboral creado por la misma investigadora, obteniendo como resultado que el 62% del personal obtuvo un nivel de bajo de estrés, el 34% un nivel medio y el 4% un nivel alto. Llegando a la conclusión que quienes son más susceptibles de sufrir estrés laboral son los auxiliares y receptores de laboratorio.

Nacionales

Quispe (2016) en su investigación sobre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada, de Lima; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los niveles de estrés y clima laboral. Utilizando una muestra de 168 colaboradores, para la recolección de datos utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS y la Escala de Clima Laboral de Palma. Con dichos resultados pudo llegar a la conclusión que si existe una relación significativa entre ambas variables, ya que obtuvo como correlación bivariada con una significación de $p < 0,00$. Los niveles que predominaron en su muestra fueron: en estrés laboral obtuvo un nivel bajo y en clima laboral obtuvo la categoría favorable.

Chumacero (2014) en su estudio sobre la satisfacción laboral en trabajadores del área publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción hacia el trabajo en trabajadores de dicha institución. Para el estudio se usó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transaccional, de tipo descriptivo, en una muestra de 21 trabajadores del área publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP, para determinar dicha muestra se utilizó un muestreo probabilístico. La recolección de información se realizó mediante el siguiente cuestionario: Escala de satisfacción laboral SL - SPC de Sonia Palma, la cual cuenta con validez y confiabilidad. Los resultados del estudio permitieron concluir que el nivel de satisfacción laboral en

los trabajadores es promedio, así mismo no se mostraron diferencias significativas cuando se analizó por género del trabajador.

Taípe (2013) en su investigación titulada “estrés y satisfacción laboral en profesionales de enfermería”; cuyo objetivo fue establecer el grado de correlación entre el estrés y la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Instituto Nacional Materno Perinatal, en Lima. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, transaccional; donde participaron como muestra 147 profesionales de enfermería del referido establecimiento de salud, seleccionado mediante un muestreo probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante el inventario Maslach y la Escala de satisfacción laboral de Palma. Los resultados obtenidos permitieron concluir: Entre el estrés y la satisfacción laboral existe relaciones estadísticamente significativas y negativas; así mismo el nivel de estrés en los profesionales de enfermería fue medio con tendencia a alto y el nivel satisfacción media con tendencia a baja.

Gaviria y Díaz (2013) en su investigación titulada “estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto”; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño profesional. Estableciendo su investigación mediante un nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuali – cuantitativo, de corte transversal; en una muestra de 60 enfermeras trabajando con su 100% de la muestra. La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario La Escala de Estrés de Enfermería – NSS de Gray y Anderson y la técnica de observación no participativa. Teniendo como resultado que la relación que existe entre estrés laboral y desempeño profesional es significativa.

Díaz (2013) en su estudio titulado “Satisfacción laboral y Burnout en trabajadores de un policlínico, Chiclayo”; donde se tuvo como objetivo determinar las diferencias entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores de un policlínico. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, transaccional; donde participaron como muestra 92 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico accidental. La recolección de datos se realizó mediante los instrumentos: Escala de

satisfacción laboral – (Palma) y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos en la investigación refieren de que no existe diferencias entre los niveles de los trabajadores en lo que respecta a la satisfacción laboral y Burnout, identificándose un nivel regular de satisfacción y un nivel bajo de síndrome de Burnout.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en su estudio titulado “la satisfacción laboral y variables ocupacionales en empleados de tres municipalidades, Lima”; cuyo objetivo fue establecer las diferencias entre los niveles de satisfacción de los trabajadores de tres municipalidades de Lima y Callao. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, de diseño no experimental, transaccional; donde participaron como muestra 369 trabajadores de tres municipalidades, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se usó la Escala de opiniones SL – SPC. Los resultados obtenidos permitieron concluir que: el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de las tres municipalidades fue promedio. Se encontraron diferencias significativas en los niveles de satisfacción cuando se toma en cuenta la condición laboral.

León (2011) en su investigación titulada “Satisfacción laboral en docentes de educación primaria, Callao”; cuyo objetivo fue describir los niveles de satisfacción hacia el trabajo en docentes de I.E inclusivas de la región Callao. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transaccional; donde participaron como muestra 76 docentes pertenecientes a 20 I.E inclusivas, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para recabar los datos de la variable se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral – Palma. Los resultados encontrados permitieron concluir: Los niveles de satisfacción de los docentes se encuentra en un nivel de insatisfacción parcial con tendencia a regular; tomando en cuenta la edad los docentes que presentan niveles más altos de insatisfacción son los que tienen mayor edad y mayor tiempo de servicio

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrés Laboral

Teorías del estrés laboral

Los modelos teóricos más representativos sobre el estrés laboral son los siguientes:

Modelo de Interacción entre demandas y control

Propuesto por Karasek, en el año 1979, representa uno de los modelos del estrés laboral más amplios, el cual sostiene de que las demandas (exigencias) del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son dos factores que determinan la aparición y mantenimiento del estrés. En tal sentido, el estrés laboral aparece cuando las exigencias del trabajo (demandas psicológicas) son altas y el control del trabajador es bajo.

De lo anterior, las exigencias o demandas son de naturaleza psicosocial con la participación de factores físicos como el esfuerzo, posturas, recursos etc.; dichas exigencias son resultado de la productividad de la organización, es decir pueden aumentar las demandas cuando se busca mayor eficacia, cuando se aumenta las tareas, decisiones gerenciales, aumento de la dificultad de la tarea, cuando existen factores distractores, condiciones estresantes. Por otro lado, el control proviene de características personales, habilidades, capacidades, autonomía y del sistema de responsabilidades; son los recursos con los que cuenta el trabajador para afrontar las demandas del medio.

De la interacción de estos dos factores se determina cuatro combinaciones: Llana (2009, p. 461)

Alto estrés; altas demandas de trabajo y poco control.

Bajo estrés; bajas demandas del trabajo y alto control.

Trabajos activos: altas demandas de trabajo y alto control.

Trabajos pasivos; bajas demandas y bajo control.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

En este modelo se incluye un tercer factor sobre el estrés laboral, al que se denomina apoyo social, el cual es un factor que funciona como regulador. Cuando el apoyo social existe en el medio de trabajo y es adecuado, tiende a controlar y disminuir los efectos del estrés en el trabajo ocasionado por altas demandas o exigencias; del mismo modo si el apoyo social es bajo o inadecuado esto tiende a aumentar los efectos dañinos del estrés.

El apoyo social involucra aspectos como la amistad, el reconocimiento, apoyo informativo, apoyo emocional, etc. Jhonson & Hall y Karasek & Theorell sostuvieron que el apoyo social es fundamental para controlar y reducir los efectos del estrés, por ello ampliaron su modelo a tres dimensiones, siendo esta última una dimensión moduladora del estrés.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Propuesto por Siegrist, este modelo explicativo del estrés en el trabajo está influenciado por las teorías de la motivación.

Siegrist sostuvo que el estrés laboral aparece cuando ocurre un desequilibrio entre el esfuerzo para realizar una tarea y la recompensa que recibe el trabajador por ella. Es decir cuando el esfuerzo para la realización de una tarea es alta y la recompensa recibida por la misma es baja, el trabajador tiende a estresarse.

Ha sido desarrollado centrándose en tres variables o hipótesis: la primera denominada hipótesis extrínseca que cuando ocurre un desequilibrio este aumenta la posibilidad de padecer problemas de salud, esto se da ante altos esfuerzos y bajas recompensas. La segunda hipótesis es la intrínseca cuando se aumenta la sobre implicación; y la tercera denomina hipótesis de interacción, cuando ocurre desequilibrio tanto a nivel extrínseco como también intrínseco.

De lo anterior, cuando ocurre un desbalance entre los dos factores mencionados el nivel de estrés aumenta; es decir cuando un trabajador realiza un mayor esfuerzo por la realización de su trabajo pero recibe un sueldo poco

conveniente, genera en el estados de estrés, lo que puede ser reflejado en la disminución de la autoeficacia, la autoestima y la satisfacción del mismo.

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

El estrés que experimenta un trabajador aparece cuando existe un desequilibrio entre las exigencias del puesto de trabajo y los recursos personales con los que cuenta el individuo para dicho puesto.

La interacción entre las exigencias del medio y los recursos personales determinan el nivel de estrés que experimenta el trabajador. Cualquier desbalance que exista entre estos factores desencadena el estrés, que empieza desde el mismo momento que el trabajador percibe una tarea como dificultosa o que sobrepasa sus recursos disponibles para afrontarla. En este modelo se puede identificar tres factores que permiten comprender el estrés dentro del ámbito de trabajo: Recursos personales que el trabajador dispone para afrontar las exigencias del entorno, la valoración que realiza el trabajador sobre las exigencias y finalmente las exigencias reales que se presentan.

Tipos de estrés laboral

Existen diversas clasificaciones sobre el estrés laboral, en el siguiente apartado de toma la realizada por Slipack (1996):

Estrés episódico: Es aquel estrés que se presenta por un periodo de tiempo corto, el cual es ocasionado por un evento específico. Este tipo de estrés tiende a desaparecer así como sus efectos dañinos, cuando el problema se afronta o se soluciona. Por ejemplo: cuando un trabajador es despedido o cambiado de puesto.

Estrés Crónico: es aquel que tiende a ser constante y perdura en el tiempo, ocasionado por el sometimiento a situaciones o estímulos estresores frecuentes, por lo que los efectos y sintomatología se vuelven cotidiana. Se presenta cuando el trabajador está expuesto a las siguientes situaciones: Clima laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de las necesidades fisiológicas, toma de decisiones inadecuadas, etc.

Dimensiones del Estrés Laboral según OIT

Las dimensiones superior y recursos – organización y equipo de trabajo se ajusta a lo que sustenta el Modelo de interacción entre demandas y control, ya que sostiene de que las demandas del trabajo y el control que tiene el trabajador sobre las situaciones son factores determinantes para la aparición del estrés. Ya que las exigencias son el producto del rendimiento de la organización, es decir aumenta las demandas por parte de los superiores y los subordinados, así mismo, las condiciones de trabajo no son favorables llegando a ser componentes estresantes. Viéndose afectado su autonomía, habilidades, capacidades y empeño laboral del trabajador. Por otro lado el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social menciona que si el apoyo social es adecuado tiende a controlar y disminuir los efectos del estrés causado por las altas demandas o exigencias laborales, involucrando el apoyo social ciertos aspectos como el reconocimiento, el respaldo informativo en el trabajo, el apoyo emocional, el sentido de compañerismo y el sostén que le puede brindar el jefe o superiores al trabajador, siendo un apoyo fundamental para controlar el estrés.

1.3.2 Satisfacción Laboral

Para Andrade, Torres, Ocampo, Alcalá y Eder (2012) como explican en el estudio referido a la Teoría de higiene – motivacional de Herzberg.

La Teoría de la Motivación-Higiene

De acuerdo a la teoría de la motivación – higiene, refiere que aquellos componentes que generan insatisfacción en los colaboradores son de origen y entorno diverso a aquellos que originan satisfacción.

Dicha teoría postula que el hombre presenta un doble sistema de necesidades, tales como la necesidad de evitar dolencias, malestares o momentos desagradables, así como la necesidad de crecer emocionalmente y cognitivamente. Debido a que dichas necesidades son indistintas ambas requieren estímulos diferentes en el entorno laboral.

En este punto es en donde intervienen dos factores que interceden en la generación de motivación laboral. Formulándose la teoría de los factores con la finalidad de explicar y sustentar de una manera más clara la conducta humana en el ámbito laboral.

Por eso se mencionan dos tipos de factores que interceden en la motivación en el trabajo, y orientan la conducta de los colaboradores.

Factores higiénicos:

Dentro de los factores higiénicos encontramos: el salario o sueldo, los beneficios sociales, calidad de orientación y supervisión que reciben de sus jefes inmediatos, ambiente o lugar donde se desempeña la jornada laboral, políticas de la empresa, normas y reglas internas de la misma.

Herzberg, realza que todos los factores higiénicos deben de ser tomados en cuenta en la motivación de los colaboradores, refería también que el trabajo es un escenario tedioso y en ocasiones estresante por ello para lograr la motivación de los trabajadores se debía estimular a través de incentivos salariales, promociones; con la finalidad de lograr un mejor desenvolvimiento y eficacia.

De acuerdo a lo antes mencionado si los factores higiénicos son aceptables, recomendables y satisfactorios se logra un desempeño adecuado y satisfacción por parte de los colaboradores, sin embargo cuando estos son inadecuados y deplorables se genera insatisfacción en los trabajadores, lo cual desencadena una producción poco eficaz.

Factores motivacionales:

De acuerdo a la teoría los factores motivacionales son aquellos que abarcan emociones relacionadas con el desarrollo personal, necesidad de autorrealización laboral y crecimiento laboral. Asimismo cabe mencionar que las labores y deberes deben ser planteadas teniendo en cuenta los principios de eficacia, beneficio salarial, necesidades motivacionales de los colaboradores; todo ello se puede generar implementando actividades de

desarrollo intrínseco, promoviendo la creatividad y desarrollo íntegro del trabajador.

Para Herzberg, cada uno de los factores motivacionales sobre la conducta de las personas es más firmes y positivos cuando han alcanzado una mejoría límite.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Ruíz y Zavaleta (2013) definieron a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los trabajadores hacia el puesto que desempeña dentro de una organización y señala 7 dimensiones que ayudan a comprender mejor la variable.

Dimensión 1. Condiciones de trabajo

Esta dimensión se refiere al nivel de complacencia que tiene el trabajador con respecto a la disposición de instalaciones, inmobiliario, materiales, equipamiento y otros materiales por parte de la organización para realizar de manera adecuada las actividades diarias.

Dimensión 2. Remuneración y beneficios laborales

Esta dimensión valora el grado de complacencia que tienen los trabajadores en relación a la retribución económica y otros beneficios laborales, que la organización ofrece por las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo.

Dimensión 3. Supervisión

Dimensión que mide el grado en que los trabajadores se sienten conformes con la supervisión, apoyo, control y retroalimentación por parte de los superiores en el desempeño de sus actividades.

Dimensión 4. Relaciones humanas

Es definida como la satisfacción o complacencia que tienen los trabajadores sobre las relaciones adecuadas, los vínculos de afinidad y la confianza que

se establecen con los compañeros de trabajo.

Dimensión 5. Desarrollo

Grado de complacencia que tienen los trabajadores con respecto a las posibilidades y oportunidades que brinda la organización para ascender y recibir capacitaciones de manera continua, las cuales les permite realizar un trabajo eficiente y crecer de manera personal.

Dimensión 6. Comunicación

Se refiere al nivel de conformidad que tienen los trabajadores sobre cómo se transmite la información y cómo funcionan los diferentes mecanismos comunicacionales, los cuales favorecen o dificultan el desempeño laboral.

Dimensión 7. Puesto de trabajo

Esta dimensión valora el grado de complacencia que tienen los trabajadores sobre la realización de sus propias labores dentro de la organización.

Determinantes de la satisfacción laboral:

La clasificación de los factores determinantes de la satisfacción laboral, según Locke (1976), Peiro y Prieto (1996) o Meliá (1990), refieren como principal punto la relación de la ejecución de la tarea directamente, aspectos materiales e interacción social con el entorno en el que se desarrolla:

La satisfacción en función a la retribución salarial y extra salarial, en relación al ambiente de trabajo, a la estabilidad en el empleo, a las condiciones de trabajo establecidas, en función a las oportunidades de ascenso y formación laboral, con la información o comunicación con los superiores y relacionada con los valores y estrategias de la empresa.

1.4. Formulación del Problema

¿Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017?

1.5. Justificación del estudio

En el presente estudio se pretende determinar la relación que existe entre el estrés que experimentan trabajadores administrativos de un consorcio educativo de independencia y su grado de satisfacción laboral. Esto debido a las alarmantes cifras que se tiene sobre el estrés y la insatisfacción laboral, describiendo que si bien existen actualmente una preocupación e interés hacia el tema, los esfuerzos realizados por las organizaciones no han tenido los resultados que se pretendían. Por consiguiente, el presente estudio tiene las siguientes justificaciones:

La investigación presenta una pertinencia teórica, el valor teórico se da porque con los resultados obtenidos se pretende aportar y contribuir a enriquecer el conocimiento del estrés y la satisfacción laboral, así como determinar el comportamiento de las mismas al ser correlacionadas en trabajadores administrativos de un consorcio educativo de independencia. La información obtenida significa un gran aporte al quehacer científico, sirviendo como antecedente para futuros investigadores, ya que en el medio local existen pocos estudios sobre las variables.

El estudio también tiene una implicancia aplicativa, puesto que con los resultados encontrados se pretende diseñar estrategias y propuestas de intervención, con la finalidad de mejorar el estado de las variables en el consorcio educativo. En este punto, es importante diseñar estrategias de intervención que se ajusten a realidad de cada institución, por ello se sustentan en información objetiva, coordinada y pertinente.

El estudio también tiene una pertinencia metodológica, la relevancia radica porque aporta con dos instrumentos adaptados al medio: la escala de estrés laboral OIT/OMS y la Escala de satisfacción laboral SL- ARG; los cuales tienen validez y confiabilidad. Los mismos que podrán ser utilizados por futuros investigadores en el conocimiento de las variables mencionadas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe correlación significativa inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia.

Hipótesis específica

H₁: Existe correlación significativa y negativa entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017, según sexo.

H₂: Existe correlación significativa y negativa entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017, según edad.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.

Objetivos específicos

Describir las características del estrés laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.

Describir las características de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.

Describir las características de las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.

Describir las características de las dimensiones de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017 en función sexo.

Determinar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017 en función edad.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación se denomina no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo correlacional. Al respecto, Hernández, Fernández y baptista (2010) sostienen que los estudios no experimentales son aquellos que se observan y se miden las variables en su contexto natural, tal cual se comportan en la cotidianidad, es decir no se realiza manipulación e intervención deliberada sobre el estado de las mismas. Así mismo, es transversal porque ambas variables se medirán al mismo tiempo y una sola vez (tiempo único). Finalmente se dice que el estudio es descriptivo correlacional, por que la intención es describir el estado de las variables en un momento específico para luego establecer el grado de relación que tienen en ellas, (Hernández et al. 2010 p. 154 - 155).

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

La organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000) definió al estrés laboral como un proceso que se presenta cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias o demandas del entorno, ante la cual destina una serie de recursos para afrontarlo.

Definición operacional

La variable es medida a través de las puntuaciones obtenidas de la escala de estrés laboral OIT/OMS, adaptada por Suarez (2013); dicho instrumento consta de 25

preguntas, que es contestada por los trabajadores mediante una escala Likert de 7 respuestas. La escala permite evaluar 2 dimensiones: los superiores – recursos y organización - equipo de trabajo.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Ruíz y Zavaleta (2013) definieron a la satisfacción laboral como la actitud que tienen los trabajadores hacia el puesto que desempeña dentro de una organización.

Definición operacional:

La variable es medida a través de las puntuaciones obtenidas de la Escala de satisfacción laboral – sí, dicha instrumento consta de 43 preguntas, que es respondida por los trabajadores mediante una escala Likert de 5 respuestas La escala permite evaluar 7 dimensiones: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, desarrollo, comunicación y puesto de trabajo.

Variables sociodemográficas

Sexo: Para la presente investigación se está considera ambos sexos tanto el femenino como el masculino.

Edad: Se está considerando los siguientes rangos en función a la clasificación de Erickson 1985 (citado en Amador, Monreal y Marco, 2001):

18 - 30 = Adulto

30 - 60 = Adulto Intermedio

2.3. Población y muestra

Población

La población de estudio es también conocida como universo, se refiere al total de elementos que se ajustan a criterios especificados por el investigador, de quienes se extrae la muestra y a quienes se pretende extrapolar las conclusiones del estudio, (Hernández et al., 2010).

La población para la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores administrativos de un consorcio educativo ubicado en el distrito de Independencia.

Muestra

La muestra representa un subconjunto del universo de estudio, de donde se extraen los datos de las variables, (Hernández et al., 2010). En tal sentido la muestra del presente estudio estuvo integrada por 147 trabajadores de un consorcio educativo ubicado en el distrito de Independencia, es decir se trabajó con el 100% de la población (muestra censal).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada para el presente estudio fue la encuesta, la cual permitió recolectar información de las variables desde la perspectiva de los participantes. Por otro lado, los instrumentos utilizados para la recolección de datos de las variables fueron: la Escala de estrés laboral de OIT/OMS y la Escala de Satisfacción laboral – SL – ARG; las cuales se describen a continuación:

Instrumento 1:

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS

Autor: OIT/OMS – Ivancevich & Matteson

Procedencia: España.

Año: 1989

Adaptación: Marcia Ilquimiche Marín

Duración de aplicación: 15 minutos aproximadamente.

Aplicación: autoadministrable, individual y colectiva.

Materiales: cuestionario y plantilla de corrección.

Dimensiones: superiores – recursos y organización - equipo de trabajo.

Aplicación

El instrumento es de fácil aplicación, por ello puede ser autoadministrada y aplicada por un evaluar ya sea de manera individual o en grupo. Cada ítem debe ser valorado considerando los siguientes criterios:

Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4)

Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7)

Calificación

Para la calificación se deben sumar las puntuaciones directas de la escala total y de cada una de las dimensiones, el puntaje obtenido se ubica en el cuadro de baremos, para establecer los niveles.

Validez y confiabilidad

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

En el estudio de Suarez (2013), la escala fue adaptada al medio, donde se determinó la validez de contenido a través del criterio de jueces expertos en el tema, quienes mostraron concordancia entre sus criterios.

En cuanto a la confiabilidad, en Suarez (2013) se determinó la fiabilidad de la escala mediante tres métodos: alfa de Cronbach, método de Guttman y el método de dos mitades. En cuanto al coeficiente de alfa de Cronbach el instrumento alcanzó un índice de 0,972, el cual refleja una alta confiabilidad; mediante el método de Guttman determinó valores de fiabilidad entre 0,933 y 0,980; finalmente, el método de dos mitades donde se obtuvo índices de confiabilidad de 0,950 (13 ítems) y 0,947 (12 ítems), indicando una alta correlación.

Del análisis se concluye, que la Escala de estrés laboral OIT/OMS cuenta con validez y confiabilidad.

Instrumento 2:

Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento: Escala de satisfacción Laboral SL-ARG

Autor: Alex Sívori Ruiz Gómez y María Zavaleta Flores.

Procedencia: Chimbote – Perú

Año: 2013

Adaptación: Marcia Ilquimiche Marín

Duración de aplicación: 20 minutos aproximadamente.

Aplicación: autoadministrable, individual y colectiva.

Materiales: cuestionario y plantilla de corrección.

Calificación: Valores entre 1 y 5

Significación: nivel de satisfacción en el trabajo.

Dimensiones: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Descripción del instrumento

El instrumento denominado Escala de satisfacción laboral SL – ARG, fue elaborado por Ruiz y Zavaleta (2013), consta de 43 ítems los cuales permiten medir la satisfacción de los trabajadores con respecto a su puesto laboral. La estructura del instrumento está distribuido de la siguiente manera: Condiciones de trabajo (7 ítems), Remuneración y beneficios laborales (6 ítems), Supervisión (6 ítems),

Relaciones humanas (6 ítems), Promoción y desarrollo (7 ítems), Comunicación (6 ítems), y Puesto de Trabajo (5 ítems).

Escala de satisfacción laboral SL-ARG

El instrumento cuenta con validez de contenido mediante criterio de 06 jueces expertos en el tema, quienes determinaron la validez del instrumento por concordancia entre sus criterios.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el estadístico de alfa de Cronbach por tener una escala politómica, donde se obtuvo un coeficiente de 0,878, el cual refleja una alta confiabilidad.

Del análisis se concluye, que la Escala de satisfacción laboral cuenta con validez y confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método cuantitativo está basado en la toma de medidas, las cuales a través del análisis de datos podrán concluir en estadísticos.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que los datos fueron recolectados y expresados gráficamente a través del software estadístico SPSS, para la respectiva interpretación de los resultados. Así también se realizó un análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Se seleccionó la población a la cual va dirigido el instrumento y se evaluó una muestra de 147 trabajadores administrativos de un consorcio educativo ubicado en el distrito de Independencia. Posteriormente se ingresaron los datos en el programa estadístico SPSS para procesar la información.

Para realizar la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo ubicado en el distrito de Independencia, se realizaron los siguientes procedimientos:

Para hallar la validez de contenido se utilizó el método de Análisis Estadístico ítem test con el SPSS 22, para realizar el ingreso de la base de datos, se utilizó el programa SPSS 22 y MS Excel 2013, para la confiabilidad se utilizó el Coeficiente

Alfa de Cronbach, se utilizó la Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para determinar la distribución de los datos de las variables y sus dimensiones en la curva, se utilizó la Rho de Spearman para determinar la correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se utilizó la Rho de Spearman para determinar la correlación entre las dimensiones de estrés laboral y satisfacción laboral según sexo y según edad y para la baremación se hallaron percentiles generales y por dimensiones.

2.6. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación consideran el compromiso y el alto grado de responsabilidad en el desarrollo de este proyecto, evitando el plagio y/o falsedades, por lo tanto se ha respetado la propiedad intelectual de los autores por lo cual se citó cada texto o información empleada en la presente investigación.

La investigación consideró los diferentes criterios éticos de toda investigación científica, entre ello: los nombres de los trabajadores se guarda bajo estricta confidencialidad, los datos son reales, los trabajadores aceptaran participar de manera consciente y voluntaria, el estudio significa un aporte relevante para la población de estudio y la sociedad en general. Además la investigación cuenta con los permisos correspondientes por las instituciones involucradas y los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable 1: Estrés laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	23.8
Promedio bajo	39	26.5
Promedio alto	40	27.2
Alto	33	22.4

De la tabla 1, se presentan los niveles del estrés laboral en 147 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 27,2% (40) presentan un nivel de estrés promedio alto, el 26,6% (39) un nivel promedio bajo, el 23,8% (35) presenta un nivel bajo y finalmente el 22,4% (33) experimenta un nivel alto de estrés.

Del análisis descriptivo, se concluye que el nivel de estrés laboral que predomina en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia es promedio alto.

3.1.2 Análisis descriptivo de las dimensiones del estrés laboral

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes del estrés laboral por dimensiones

	Superiores y recursos		Organización y trabajo	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Bajo	37	25.2	37	25.2
Promedio bajo	38	25.9	37	25.2
Promedio alto	35	23.8	38	25.9
Alto	37	25.2	35	23.8

De la tabla 2, se presentan los niveles del estrés laboral por dimensiones en 147 trabajadores, con respecto a la dimensión superiores y recursos el nivel predominante fue el promedio bajo con un 25,9% (38), coincidiendo en los niveles bajo y alto con un 25,2% (37) y finalmente el 23,8% (35) presenta un nivel promedio

alto. Por otro lado, en la dimensión organización y trabajo el nivel predominante fue el promedio alto con un 25,9% (38), coincidiendo en los niveles bajo y promedio bajo con un 25,2% (37) y finalmente para el nivel alto un 23,8% (35).

Del análisis descriptivo, se concluye que el nivel de estrés laboral que predomina por dimensiones en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, es promedio bajo en la dimensión superiores – recursos y promedio alto en la dimensión organización y trabajo.

3.1.3 Análisis descriptivo de la variable 2: satisfacción laboral

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	29	19.7%
Parcial Insatisfacción	29	19.7%
Regular	30	20.4%
Parcial Satisfacción	31	21.15
Alta Satisfacción	28	19%

De la tabla 3, se presentan los niveles de satisfacción laboral en 147 trabajadores, de ellos un grupo mayoritario del 21,15% presentan un nivel de satisfacción categorizado como parcial satisfacción, un 20,4% alcanza un nivel regular; seguido por los trabajadores que presentan un nivel parcial y alto de insatisfacción, con un 19,7% para cada nivel. Finalmente, se observa que el 19% presenta un nivel alto de satisfacción.

Del análisis descriptivo, se concluye que la mayor parte de los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia presentan un nivel parcial de satisfacción.

3.1.4 Análisis descriptivo de la dimensiones de la satisfacción laboral

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción laboral por dimensiones

	Cond. Trab		Remun. Labo		Superv.		Relac. human		Desarro.		Comunic.		Puesto trabajo	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%	f_i	%
Alta Insatisfacción	30	20,4	34	23,1	32	21,8	37	25,2	29	19,7	36	24,5	38	25,9
Parcial Insatisfacción	27	18,4	30	20,4	25	17,0	25	17,0	33	22,4	35	23,8	26	17,7
Regular	30	20,4	26	17,7	33	22,4	25	17,0	26	17,7	20	13,6	29	19,7
Parcial Satisfacción	32	21,8	42	28,6	35	23,8	37	25,2	42	28,6	30	20,4	39	26,5
Alta Satisfacción	28	19,0	15	10,2	22	15,0	23	15,6	17	11,6	26	17,7	15	10,2

De la tabla 4, se presentan los niveles de la satisfacción laboral por dimensiones en 147 trabajadores, se observa al respecto que la mayoría de los trabajadores presentan parcial satisfacción en las dimensiones condiciones de trabajo (21,8%), remuneraciones laborales (28,6%), supervisión (23,8%), desarrollo (28,6%) y puesto de trabajo (26,5%); una alta insatisfacción en la dimensión comunicación (24,5%) y en la dimensión relaciones humanas se observan resultados equitativos en los niveles de alta insatisfacción y parcial satisfacción, con un 25,2% de trabajadores respectivamente.

Del análisis descriptivo, se concluye que el nivel de satisfacción laboral que predomina por dimensiones en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, presenta parcial satisfacción seguido de una alta insatisfacción en todas sus dimensiones.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Por medio del estadístico de Kolmogorov-Smirnov se determinó la distribución de los datos de cada variable, obteniendo como resultado valores de significancia menores a 0.05, lo que indicaría que los datos no corresponden a una distribución

normal, concluyendo como decisión para el análisis inferencial la aplicación del estadístico para correlación de Rho de Spearman.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 5

Correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral
Coeficiente de correlación			-,267**
Rho de Spearman	Estrés laboral	Sig. (bilateral)	,001
N			147

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se presentan los valores de correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral, donde el valor de $r = -0,267$ demuestra que existe una correlación inversa y baja. Así mismo, las variables presentan un valor p (sig.) = 0,001, siendo menor a 0,05, por lo tanto la correlación entre las variables es estadísticamente significativa y se acepta la hipótesis. Es decir existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, según sexo.

Variable	Sexo	Dimensiones	Estadísticos	Satisfacción laboral						
				Condiciones de Trabajo	Remuneraciones y Beneficios	Supervisión	Relaciones Humanas	Desarrollo	Comunicación	Puesto de Trabajo
Estrés laboral	Femenino	Superiores y recursos	Rho de Spearman	-.257*	-.232*	-.244*	-.161	-.257*	-.213	-.235*
			Sig.	.027	.046	.036	.169	.027	.068	.044
		Organización y trabajo	Rho de Spearman	-.210	-.226	-.225	-.122	-.187	-.169	-.220
			Sig.	.073	.053	.054	.300	.110	.149	.060
	Masculino	Superiores y recursos	Rho de Spearman	-.328**	-.235*	-.241*	-.309**	-.365**	-.327**	-.265*
			Sig.	.005	.045	.040	.008	.002	.005	.023
		Organización y trabajo	Rho de Spearman	-.314**	-.213	-.252*	-.287*	-.316**	-.299*	-.269*
			Sig.	.007	.070	.031	.014	.007	.010	.021

En la tabla 6, se presentan los valores de correlación entre las dimensiones del estrés laboral y las de la satisfacción laboral según el sexo de los trabajadores. En las trabajadoras de sexo femenino, la dimensión superiores y recursos presentan correlaciones con la dimensión condiciones de trabajo ($r = -0,257$), remuneraciones y beneficios laborales ($r = -0,232$), supervisión ($r = -0,244$), desarrollo ($r = -0,257$) y puesto de trabajo ($r = -0,235$) siendo correlaciones inversas y en un grado bajo. En los trabajadores de sexo masculino la dimensión superiores y recursos presentan correlaciones con la dimensión condiciones de trabajo ($r = -0,328$), remuneraciones y beneficios laborales ($r = -0,235$), supervisión ($r = -0,241$), relaciones humanas ($r = -0,309$), desarrollo ($r = -0,365$), comunicación ($r = -0,327$), y puesto de trabajo ($r = -0,265$); además, la dimensión organización y trabajo presentan correlaciones con la dimensión condiciones de trabajo ($r = -0,314$), supervisión ($r = -0,252$), relaciones humanas ($r = -0,287$), desarrollo ($r = -0,316$),

comunicación ($r = -0,299$), y puesto de trabajo ($r = -0,269$); siendo correlaciones inversas y en un grado bajo. Así mismo, los valores p (sig.) $< 0,05$ dan cuenta que existe correlaciones significativas entre las áreas.

Del análisis se concluye que existen correlaciones significativas y negativas entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, según sexo.

Hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, según edad

Variable	Edad	Dimensiones	Estadísticos	Satisfacción laboral					
				Condición de trabajo	Remuneraciones y beneficios	Supervisión	Relaciones humanas	Desarrollo	Comunicación
Estrés laboral	Adultos	Superiores y recursos	Rho de Spearman	-0.164	-0.141	-0.198	-0.277	-0.187	-0.069
			Sig. (bilateral)	0.424	0.491	0.333	0.171	0.359	0.737
		Organización y trabajo	Rho de Spearman	-0.113	-0.061	-0.086	-0.177	-0.078	-0.002
			Sig. (bilateral)	0.584	0.768	0.676	0.387	0.706	0.993
	Adultos intermedios	Superiores y recursos	Rho de Spearman	-.320**	-.257**	-.257**	-.206*	-.332**	-.298**
			Sig. (bilateral)	0	0.004	0.004	0.023	0	0.001
		Organización y trabajo	Rho de Spearman	-.289**	-.250**	-.258**	-.207*	-.293**	-.275**
			Sig. (bilateral)	0.001	0.006	0.004	0.022	0.001	0.002

En la tabla 7, se presentan los valores de correlación entre las dimensiones del estrés laboral y las de la satisfacción laboral según la edad. En los adultos se evidencian correlaciones nulas, es decir presentan valores p (sig.) $> 0,05$, por lo tanto las correlaciones no son significativas. En lo que respecta a los trabajadores

en el rango adulto intermedio, la dimensión superiores y recursos presentan correlaciones con la dimensión condiciones de trabajo ($r = -0,320$), remuneraciones y beneficios laborales ($r = -0,257$), supervisión ($r = -0,257$), relaciones humanas ($r = -0,206$), desarrollo ($r = -0,332$), comunicación ($r = -0,298$), y puesto de trabajo ($r = -0,250$); siendo correlaciones inversas y en un grado bajo. Además, la dimensión organización y trabajo presentan correlaciones con la dimensión condiciones de trabajo ($r = -0,289$), remuneraciones y beneficios laborales ($r = -0,257$), supervisión ($r = -0,258$), relaciones humanas ($r = -0,207$), desarrollo ($r = -0,293$), comunicación ($r = -0,275$), y puesto de trabajo ($r = -0,242$) siendo correlaciones inversas y en un grado bajo. Por otro lado, las variables presentan un valor p (sig.) $< 0,05$, por lo tanto la correlación es significativa.

Del análisis se concluye que existen correlaciones significativas y negativas entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, pero solo en los adultos intermedios.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se realizó el análisis de carácter descriptivo correlacional, mediante un enfoque cuantitativo sobre las variables estrés y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia.

En primer lugar, el análisis descriptivo de la variable estrés laboral, presenta que el 49.6% de la muestra alcanza un promedio alto a alto en la variable, que este sector muestra un proceso interno afectado por la presión o tensión que podría estar generando la carga laboral, debido a las exigencias o demandas del propio entorno (OIT, 2000). En cuanto a las dimensiones de estrés laboral, se observa que los trabajadores presentan un nivel promedio bajo en la dimensión superiores y recursos, y un nivel bajo en la dimensión organización y equipo de trabajo. Esto significaría un problema preocupante si se tienen en cuenta las consecuencias que pueden generar tanto en las personas como en las organizaciones. Sobre ello, Chiavenato (2009) sostiene que el estrés laboral es una problemática que se acrecienta cada día más en las organizaciones, como efecto de la competitividad, complejidad de los procesos, de los cambios y transformaciones del mundo laboral actual, los cuales producen sobre carga laboral, mayores responsabilidades e incertidumbre en los trabajadores. Los resultados obtenidos en el presente estudio concuerdan parcialmente con los encontrados por Oramas (2013) y Taipe (2013) en sus estudios sobre el estrés encontraron niveles altos. Este resultado podría estar asociado a la percepción que tienen los trabajadores hacia el entorno laboral, ya que al estar asociado el estrés a las acciones o demandas laborales, existiría una exigencia constante que sitúa en un estado de tensión elevada a los trabajadores.

En segundo lugar, el análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral, muestra que en los trabajadores predomina el nivel parcial de satisfacción, lo cual hace referencia a la actitud que tienen los trabajadores hacia el puesto de trabajo que desempeña dentro de una organización (Ruíz y Zavaleta, 2013). Así mismo, en las dimensiones de satisfacción laboral se observa una parcial satisfacción en condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión y puesto de trabajo; mientras que en relaciones humanas y comunicación. Si bien el hallazgo

permite observar un nivel favorable de satisfacción en un sector de los trabajadores respecto a su puesto de trabajo, cuando se tiene una perspectiva global de la variable se muestra que existe un porcentaje considerable de trabajadores que perciben un nivel de parcial a alto de insatisfacción (39,4%). Al respecto Robbins y Judge (2009) describió cuatro comportamientos que se expresan en relación a la insatisfacción hacia el puesto de trabajo, los cuales son la renuncia, las protestas y sugerencias, la lealtad y la negligencia, por lo que aquella porción de la muestra estaría siendo afectada por algún tipo de comportamiento desfavorable que altera la actitud que presentan los trabajadores hacia su empresa. Estos resultados difieren de los encontrados por Díaz (2013), Chumare (2014), Taipe (2013), Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) quienes encontraron niveles promedios de satisfacción laboral; y también difiere parcialmente del estudio de León (2011) quien en su estudio concluyó que los niveles de satisfacción en la población de estudio eran bajos. Pudiendo estar asociado al poco incentivo económico que tienen en el trabajo, ya que está relacionado a la poca satisfacción que tienen al no ser valorados respecto a la laboral que realizan, vinculándose además con la falta de comunicación que reciben por parte de sus superiores.

En lo que respecta a la hipótesis general, el análisis inferencial da muestra que existe una correlación baja, significativa e inversa entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia; es decir que el proceso que se presenta cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias o demandas del entorno, ante la cual destina una serie de recursos para afrontarlo (OIT, 2000), se relaciona de manera significativa e inversa con la actitud que tienen los trabajadores hacia el puesto que desempeña dentro de una organización (Ruíz y Zavaleta, 2013). Del análisis se sostiene que, frente a niveles altos de estrés, el nivel de satisfacción de los trabajadores es más bajos, del mismo modo ante niveles bajos de estrés la tendencia de los trabajadores sobre su satisfacción está reflejada por niveles altos. Estos resultados, se respaldan con los hallazgos de Taipe (2013) y Paris (2011) quienes llegaron a la conclusión que entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores existe correlaciones estadísticamente significativas de manera inversa. De lo anterior, se sabe que la satisfacción laboral es una variable que es influenciada por diversos

factores, por ello si bien el estrés laboral guarda relación y explica el comportamiento de la misma, es oportuno mencionar que no es la única variable que presenta estas condiciones. En este sentido, otros estudios como Zurita, et al. (2014), Chiang y Ojeda (2013) encontraron correlaciones significativas y directas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional; además, en Ríos (2014) se determinó que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral existen correlaciones significativas.

Sobre la hipótesis específica 1, el análisis inferencial da muestra que existen determinadas correlaciones significativas entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, tanto para los trabajadores de sexo femenino como el masculino. En tal sentido, teniendo en cuenta a los trabajadores de sexo femenino, se evidencia correlaciones inversas y débiles entre las dimensiones superiores y recursos con la satisfacción hacia las condiciones de trabajo, la remuneración y beneficios laborales, la supervisión, el desarrollo personal y hacia el puesto de trabajo. Así mismo, en los trabajadores de sexo masculino se observa que existen correlaciones significativas e inversas a un nivel débil entre las dimensiones del estrés laboral (superiores y recursos / organización y trabajo) con todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral (Condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión relaciones humanas, desarrollo, comunicación y puesto de trabajo). Esto indicaría que el estrés generado tanto por la supervisión, los recursos o la organización para el desarrollo de las labores en el trabajo, se vincula indirectamente con determinadas actitudes frente a la disposición que brinda la empresa en cuanto a recursos para la ejecución de las actividades diarias, el incentivo económico o beneficios que brinda la institución, el apoyo brindado por sus superiores, los vínculos sociales presentes en el trabajo, las posibilidades de ascenso o crecimiento profesional, los medios o canales comunicativos y el valor que presenta el trabajador a su puesto laboral (Ruíz y Zavaleta, 2013).

En relación a la hipótesis específica 2, el análisis inferencial da muestra que sólo en los adultos intermedios existen correlaciones significativas e inversas entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral en los

trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia. Del análisis, se evidencia en esta parte de la muestra, que los niveles altos de estrés se presentan paralelamente en trabajadores que tienen niveles de satisfacción baja y viceversa. De acuerdo a Rojas (2017) en una entrevista realizada a su persona, manifestó que el 70% de los peruanos que trabajan presentan estrés, siendo los más propensos aquellos que se encuentran entre los 25 a 40 años de edad, debido a las cargas laborales y responsabilidades asignadas en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, se podría señalar que en los trabajadores más jóvenes, las cargas laborales y las responsabilidades personales son menores a los que presentan los adultos intermedios, por lo que el estrés y la satisfacción laboral en los adultos (30 a 60 años), podría depender de otros factores como la falta de experiencia laboral, a las competencias personales frente al trabajo, sobre carga de actividades fuera del trabajo, entre otros. Esto lo señalan Robbins y Judge (2009) quienes manifiestan que el desarrollo de un verdadero estrés laboral va a depender de determinadas diferencias entre los propios individuos tales como la experiencia laboral y la estructura de la propia personalidad. Por lo consiguiente los trabajadores del consorcio educativo que se encuentran en la etapa de adultos intermedio, vinculan sus niveles de estrés a aspectos relacionados a la interacción de su persona con su entorno laboral tales como las relaciones humanas, comunicación, supervisión, condiciones de trabajo y las expectativas de desarrollo profesional.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

El nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, es promedio alto. Así mismo, el nivel de estrés en la dimensión superiores - recursos tiende a ser promedio bajo y en la dimensión organización – trabajo los niveles de estrés es promedio alto.

SEGUNDA

Así mismo, se concluye que los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, presentan parcial satisfacción. Así mismo, presentan parcial satisfacción por dimensiones.

TERCERA

Respecto a los resultados inferenciales se confirmó que existe correlación significativa y negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia.

CUARTA

Se determinó que existen correlaciones significativas y negativas entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia en los hombres, mientras que en las mujeres, sólo existe correlación significativas e inversas entre la supervisión y recurso del estrés laboral con las dimensiones condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión y puesto de trabajo de la satisfacción laboral.

QUINTA

Se determinó que existen correlaciones significativas y negativas entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, según edad, pero en el rango de trabajadores adultos.

VI. RECOMENDACIONES

- Introducir el tema del estrés laboral y satisfacción laboral en las capacitaciones que reciben constantemente el personal administrativo, para así poder identificar sus causas, consecuencias y puedan idear una forma de cómo afrontar esta problemática.
- Hacer uso de los instrumentos utilizados en el presente estudio a fin de confirmar las bondades psicométricas para la medición de las variables en distintos contextos o poblaciones, a fin de obtener resultados adecuados para la intervención.
- A partir de la presente investigación, se debe realizar programas de prevención de estrés laboral para las diversas empresas que encontramos hoy en día en nuestro mercado laboral, con el fin de tener una mayor satisfacción en el trabajo.
- Continuar con estudios concernientes a la relación del estrés laboral y satisfacción laboral, para fortalecer las bases estadísticas que se necesita para implementar planes de intervención laboral.
- Hacer uso de los resultados del presente estudio al momento de desarrollar propuestas de intervención y el planteamiento de objetivos a fin de mejorar el estado de las variables estudiadas.
- Realizar evaluaciones constantes respecto a los niveles de satisfacción laboral en la población de estudio con el objetivo de identificar los agentes estresores que pudieran estar afectando al desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS

- Adams, S. (2013). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. Forbes Mexico. Recuperado de <https://goo.gl/gzwhdW/>
- Alcalde, J. (2010). ESTRÉS LABORAL, informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Plan integral de salud mental de Andalucía. Recuperado de: <https://goo.gl/rA2tLy>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado de: <https://goo.gl/1ZbrQc>
- Álvarez, D. (2007). La satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. Recuperado de: <https://goo.gl/oLyncM>
- Andrade, A., Torres, S., Ocampo, B., Alcalá. G., y Eder (2012). Teoría de la Motivación–Higiene de Herzberg. Recuperado de: <https://goo.gl/4E7a6i>
- Arboleda, Y. (2014). Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de admisión del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen del distrito de la victoria en el año 2013. (Tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología) Universidad de Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte. Perú
- Caballero, J. (2003). Satisfacción e insatisfacción de los jefes de estudios de los centros escolares. Revista de Investigación Educativa, 2003, Vol. 21, n.º 2, págs. 415-435. Recuperado de: <https://goo.gl/9wQsmd>
- Cano, A. (2002). El Estrés Laboral. Recuperado de: <https://goo.gl/j8J1Lb>
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Recuperado de: <https://goo.gl/KAqxRs>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3a Ed.). México D.F: McGraw-Hill.

- Chumacero, J. (2014). La Satisfacción Laboral de los empleados del área de Publicidad de la Gerencia de personas Jurídicas de la SUNARP, ZONA REGISTRAL IX – Sede Lima. (Tesis para optar el Grado de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Díaz, S. (2013). Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012. (Tesis para optar el título de Licenciado en psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperada de: <https://goo.gl/dNdWLT>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración, I (I), 71 – 84. Recuperado de: <https://goo.gl/WnqSZM>
- Fernando, M. (sin fecha). Estrés Laboral. Psicología online. Recuperado de: <https://goo.gl/SDmUis>
- Flores, V. y Saavedra, N. (2008). Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura. Recuperado de: <https://goo.gl/SV5tjK>
- Gamboa, E. (2015). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicológica Científica, 17. Recuperado de: <https://goo.gl/9mHfPY>
- Gaviria, K. y Díaz, I. (2013). Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital ii-2 Tarapoto. (Tesis para obtener el grado de Licenciatura). Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de: <https://goo.gl/fxypmp>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación, (5° Ed). México: McGraw – Hill.
- Llaneza, F. J. (2009) Ergonomía y Psicosociología Aplicada: Manual para la formación del especialista. España, Ediciones Lex Nova S.A.

- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores, 3. Recuperado de: <https://goo.gl/rTbPKR>
- Leon, B. (2011). Satisfacción Laboral En Docentes De Primaria En Instituciones Educativas Inclusivas – Región Callao. Recuperado de: <https://goo.gl/hJE7v7>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleado. (2013). Boletín de economía laboral: Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana (MINTRA Publicación No. 39). Recuperado de <https://goo.gl/F67184>
- Miranda, B. (2008). Estrés Laboral en el Personal que Labora en el Servicio de Bioanálisis del Hospital “Dr. Domingo Luciani”. Recuperado de <https://goo.gl/pmxZiy>
- Moncada, S. & Llorens, C. (2007). Organización del trabajo, salud y riesgos sociales. Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. Recuperado de: <https://goo.gl/K7wLNm>
- Monreal, C., Marco, M. y Amador, L. (2001). “El adulto: etapas y consideraciones para el aprendizaje”. Revista de Dialnet, 3, 97 – 112. Recuperado de: <https://goo.gl/nhyd16>
- OIT (2010). Informe sobre el Trabajo en el Mundo. Recuperado de <https://goo.gl/AgPzQf>
- Oramás, A. (2013). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud). Recuperado de: <https://goo.gl/KXEQ6U>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología, 9 (1), 27-34.

- Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. (Tesis presentada para obtener el grado de Licenciada en Psicología). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: <https://goo.gl/pZW1xL>
- Peiró, J. (2001). "El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva". Revista de Prevención, Trabajo y Salud, 13, 1-12. Recuperado de: <https://goo.gl/RqXxSz>
- Perú21 (2009, 16 de Diciembre). El 78% de trabajadores peruanos sufrió de estrés laboral en algún momento. Recuperado de: <https://goo.gl/rCrf47>
- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. (Tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología). Universidad Autónoma del Perú. Recuperada de: <https://goo.gl/xYYCcu>
- Ríos, F. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Recuperado de: <https://goo.gl/QzHSNi>
- Rivadeneira, C., Minici, A. y Dehad, J. (2103). "Algunas puntualizaciones sobre el estrés". Revista de Terapia Cognitivo Conductual, 23. Recuperado de: <https://goo.gl/zG34f2>
- Robbins, S. y Judge, G. (2009) Comportamiento organizacional. (10a Ed.). México D.F.
- Rojas, J. (5 de junio de 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y como combatirla?. *Gestión*. Recuperado de <https://goo.gl/GmkuaF>
- Schaufeli, W. y Salanova, M. (2002). "La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo". Revista de Prevención, Trabajo y Salud, 20, 4-9. Recuperado de: <https://goo.gl/UCrNgh>

- Slipack, O. (1996). "Estrés Laboral". Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica, 19, 4. Recuperado de: <https://goo.gl/ovq6km>
- Taípe, N. (2014). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013. (Tesis para obtener el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperada de: <https://goo.gl/oHDdYB>
- Torres, R. (2011). Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra Lima – 2007. (Tesis para obtener el grado de Bachiller en Medicina) Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: <https://goo.gl/2CqV1u>
- Veléz, C. (2012). El estrés en la actualidad. Recuperado de: <https://goo.gl/Py3agG>
- Zurita, M., Ramirez, M., Quesada, M., Quesada, E., Ruiz, B., Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. Revista electrónica de investigación y docencia educativa, 3(3). Recuperado de: <https://goo.gl/c91zZn>

ANEXOS

Anexo1. Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

(OIT/OMS – Ivancevich & M atteson)

Nombres _____ y
 Apellidos:.....Edad:.....
 Sexo:

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

Anote **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Anote **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

Anote **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

Anote **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

Anote **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							

12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

Anexo 2. Escala de satisfacción laboral SL-ARG

(2013)

Nombres Apellidos:.....Edad:.....
Sexo:

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA

DE ACUERDO DA

INDIFERENTE I

EN DESACUERDO ED

TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					

13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					

39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					

Anexo3. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Estrés Laboral de la OIT** y **Escala de Satisfacción Laboral SL - ARG**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la investigación **Estrés laboral y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia** de la señorita Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín.

Día:/...../.....

Firma

Anexo4. Resultados del análisis psicométrico de los instrumentos

Variable 1: Escala estrés laboral OIT/OMS

Análisis de la confiabilidad de la escala de estrés laboral OIT/OMS

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.947	0.948	25

Correlación ítem – test para la escala de estrés laboral OIT/OMS

Correlación total de elementos corregida	
ITEM1	.519
ITEM2	.462
ITEM3	.680
ITEM4	.662
ITEM5	.691
ITEM6	.668
ITEM7	.636
ITEM13	.732
ITEM8	.648
ITEM9	.671
ITEM10	.655
ITEM11	.681
ITEM12	.639
ITEM14	.556
ITEM15	.691
ITEM16	.699
ITEM17	.750
ITEM18	.685
ITEM19	.716
ITEM20	.715
ITEM21	.674
ITEM22	.584
ITEM23	.473
ITEM24	.432
ITEM25	.439

Análisis de la confiabilidad de la dimensión los superiores y recursos

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.885	0.887	11

Correlación ítem – test para la dimensión los superiores y recursos

Correlación total de elementos corregida	
ITEM1	.513
ITEM2	.460
ITEM3	.699
ITEM4	.696
ITEM5	.709
ITEM6	.673
ITEM7	.602
ITEM15	.607
ITEM17	.700
ITEM21	.642
ITEM24	.362

Análisis de la confiabilidad de la dimensión organización y trabajo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.913	0.913	14

Correlación ítem – test para la dimensión organización y trabajo

Correlación total de elementos corregida	
ITEM8	.605
ITEM9	.671
ITEM10	.676
ITEM11	.692
ITEM12	.641
ITEM13	.739
ITEM14	.572
ITEM16	.662
ITEM18	.660
ITEM20	.702
ITEM19	.682
ITEM22	.550
ITEM23	.466
ITEM25	.423

Baremos

Equivalencia entre puntajes directos y puntajes estandar de la Escala de estrés laboral y sus dimensiones

PERCENTILES puntajes estandar	CATEGORIA	Estrés Laboral	Superior y recursos puntajes directos	Organización y equipo
1 a 24	bajo	25 a 53	11 a 23	14 a 30
25 a 50	promedio bajo	54 a 78	24 a 34	31 a 44
51 a 75	promedio alto	79 a 101	35 a 44	45 a 58
76 a 99	alto	102 a +	45 a +	59 a +
<i>Media</i>		<i>78.5306</i>	<i>33.7687</i>	<i>44.7619</i>
<i>Desv. típ.</i>		<i>26.68418</i>	<i>12.00974</i>	<i>15.85393</i>

Variable 2: Escala satisfacción laboral SL - ARG

Análisis de la confiabilidad de la escala de satisfacción laboral SL - ARG

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.981	0.981	43

Correlación ítem – test para la escala satisfacción laboral SL - ARG

Correlación total de elementos corregida	
ITEM101	.705
ITEM102	.713
ITEM103	.775
ITEM104	.745
ITEM105	.757
ITEM106	.723
ITEM107	.681
ITEM108	.718
ITEM109	.734
ITEM110	.726
ITEM111	.690
ITEM112	.727
ITEM113	.776
ITEM114	.770
ITEM115	.707
ITEM116	.747
ITEM117	.678
ITEM118	.712
ITEM119	.729
ITEM120	.708
ITEM121	.685

ITEM122	.707
ITEM123	.748
ITEM124	.695
ITEM125	.791
ITEM126	.838
ITEM127	.748
ITEM128	.760
ITEM129	.716
ITEM130	.712
ITEM131	.731
ITEM132	.716
ITEM133	.742
ITEM134	.731
ITEM135	.772
ITEM136	.733
ITEM137	.724
ITEM138	.705
ITEM139	.728
ITEM140	.756
ITEM141	.736
ITEM142	.738
ITEM143	.695

Análisis de la confiabilidad de la dimensión condiciones de trabajo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.873	0.873	7

Correlación ítem – test para la dimensión condiciones de trabajo

Correlación total de elementos corregida	
ITEM101	.632
ITEM108	.674
ITEM115	.617
ITEM122	.647
ITEM129	.642
ITEM136	.663
ITEM141	.677

Análisis de la confiabilidad de la dimensión remuneraciones y beneficios laborales

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.870	0.871	6

Correlación ítem – test para la dimensión remuneración y beneficios laborales

Correlación total de elementos corregida	
ITEM102	.666
ITEM109	.686
ITEM116	.691
ITEM123	.682
ITEM130	.634
ITEM142	.662

Análisis de la confiabilidad de la dimensión supervisión

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.864	0.866	6

Correlación ítem – test para la dimensión supervisión

Correlación total de elementos corregida	
ITEM103	.722
ITEM110	.681
ITEM117	.582
ITEM124	.656
ITEM131	.668
ITEM137	.650

Análisis de la confiabilidad de la dimensión relaciones humanas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.860	0.861	6

Correlación ítem – test para la dimensión relaciones humanas

Correlación total de elementos corregida	
ITEM104	.684
ITEM111	.626
ITEM118	.661
ITEM125	.727
ITEM132	.610
ITEM138	.603

Análisis de la confiabilidad de la dimensión desarrollo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.898	0.899	7

Correlación ítem – test para la dimensión relaciones humanas

Correlación total de elementos corregida	
ITEM105	.659
ITEM112	.692
ITEM119	.678
ITEM126	.796
ITEM133	.714
ITEM139	.703
ITEM143	.674

Análisis de la confiabilidad de la dimensión comunicación

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.879	0.879	6

Correlación ítem – test para la dimensión comunicación

Correlación total de elementos corregida	
ITEM106	.635
ITEM113	.743
ITEM120	.686
ITEM127	.729
ITEM134	.675
ITEM140	.651

Análisis de la confiabilidad de la dimensión puesto de trabajo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.852	0.853	5

Correlación ítem – test para la dimensión puesto de trabajo

Correlación total de elementos corregida	
ITEM107	.612
ITEM114	.715
ITEM121	.663
ITEM128	.686
ITEM135	.649

Baremos

Equivalencia entre puntajes directos y puntajes estandar de la Escala de satisfacción laboral y sus dimensiones

PERCENTILES	CATEGORIA	Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Remuneraciones y beneficios laborales	Supervisión	Relaciones humanas	Promoción y capacitación	Comunicación	Puesto de trabajo
puntajes estandar		puntajes directos							
1 a 19	alta insatisfacción	43 a 128	7 a 21	6 a 18	6 a 18	6 a 18	7 a 20	6 a 18	5 a 15
20 a 39	parcial insatisfacción	129 a 153	22 a 24	19 a 22	19 a 21	19 a 22	21 a 25	19 a 22	16 a 18
40 a 59	regular	154 a 176	25 a 28	23 a 24	22 a 24	23 a 24	26 a 28	23 a 24	19 a 20
60 a 79	parcial satisfacción	177 a 185	29 a 30	25 a 26	25 a 26	25 a 26	29 a 31	25 a 26	21 a 22
80 a 99	alta satisfacción	186 a +	31 a +	27 a +	27 a +	27 a +	32 a +	27 a +	23 a +
<i>Media</i>		159.2585	25.9456	22.2857	22.2857	22.3333	25.7211	22.2381	18.4490
<i>Desv. típ.</i>		28.34888	4.70759	3.93613	4.17429	4.22376	5.45188	4.33579	3.68667

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables y sus dimensiones.

	Super. Recur.	Org. Trab.	Cond. Trab.	Rem. Benf.	Super.	Rel. Hum.	Des.	Comu. n.	Puest. trab.
Estadístico de prueba	.115	.118	.159	.158	.139	.144	.138	.108	.160
Sig. asintótica (bilateral)	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c

Anexo 5. Carta de autorización



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de octubre de 2017

CARTA N° 624-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señorita
NELLY CHOQUECAHUA DOROTEO
Directora
Sociedad Educativa Ingeniería del Norte Sociedad Anónima Cerrada Socein s.a.c.
Av. Chichaysuyo N° 169 – Independencia

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ILQUIMICHE MARÍN JENNIFER MARCIA KRIZIA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UN CONSORCIO EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CRM

UCV.EDU.PE

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia”.

AUTOR: Jennifer Marcia Krizia Ilquimiche Marín.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES			
Problema General ¿Existe relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017?	Objetivo general. Determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017. Objetivos específicos Describir las características del estrés laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017. Describir las características de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos	Hipótesis general H1: Existe correlación significativa inversa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia. Hipótesis específica H1: Existe correlación significativa y negativa entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017, según sexo. H2: Existe correlación	Variable 1: estrés laboral			
			Dimensión	ítem	Escala	Nivel y rangos
			Superiores y recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21 y 24	Ordinal	Bajo (25 a 53)
			Organización y equipo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25	Ordinal	Promedio bajo (54 a 78)
						Promedio Alto (79 a 101)
						Alto (102 a +)

	<p>de un consorcio educativo en Independencia, 2017.</p> <p>Describir las características de las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.</p> <p>Describir las características de las dimensiones de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de estrés laboral y de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017 en función sexo.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de estrés</p>	<p>significativa y negativa entre las dimensiones de estrés laboral y las de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017, según edad.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th><th>ítem</th><th>Escala</th><th>Nivel y rangos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Condiciones de trabajo</td><td>1, 8, 15, 22, 29, 36 y 41</td><td>Ordinal</td><td>Alta insatisfacción (48 a 128)</td></tr> <tr> <td>Remuneraciones y beneficios laborales</td><td>2, 9, 16, 23, 30 y 42</td><td>Ordinal</td><td>Parcial insatisfacción (129 a 153)</td></tr> <tr> <td>Supervisión</td><td>3, 10, 17, 24, 31 y 37</td><td>Ordinal</td><td>Regular (154 a 176)</td></tr> <tr> <td>Relaciones humanas</td><td>4, 11, 18, 25, 32 y 38</td><td>Ordinal</td><td>Parcial satisfacción (177 a 185)</td></tr> <tr> <td>Desarrollo</td><td>5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43</td><td>Ordinal</td><td>Alta satisfacción (186 a +)</td></tr> <tr> <td>Comunicación</td><td>6, 13, 20, 27, 34 y 40</td><td>Ordinal</td><td></td></tr> <tr> <td>Puesto de trabajo</td><td>7, 14, 21, 28 y 35</td><td>Ordinal</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Dimensión	ítem	Escala	Nivel y rangos	Condiciones de trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36 y 41	Ordinal	Alta insatisfacción (48 a 128)	Remuneraciones y beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30 y 42	Ordinal	Parcial insatisfacción (129 a 153)	Supervisión	3, 10, 17, 24, 31 y 37	Ordinal	Regular (154 a 176)	Relaciones humanas	4, 11, 18, 25, 32 y 38	Ordinal	Parcial satisfacción (177 a 185)	Desarrollo	5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43	Ordinal	Alta satisfacción (186 a +)	Comunicación	6, 13, 20, 27, 34 y 40	Ordinal		Puesto de trabajo	7, 14, 21, 28 y 35	Ordinal	
Dimensión	ítem	Escala	Nivel y rangos																																
Condiciones de trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36 y 41	Ordinal	Alta insatisfacción (48 a 128)																																
Remuneraciones y beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30 y 42	Ordinal	Parcial insatisfacción (129 a 153)																																
Supervisión	3, 10, 17, 24, 31 y 37	Ordinal	Regular (154 a 176)																																
Relaciones humanas	4, 11, 18, 25, 32 y 38	Ordinal	Parcial satisfacción (177 a 185)																																
Desarrollo	5, 12, 19, 26, 33, 39 y 43	Ordinal	Alta satisfacción (186 a +)																																
Comunicación	6, 13, 20, 27, 34 y 40	Ordinal																																	
Puesto de trabajo	7, 14, 21, 28 y 35	Ordinal																																	

	laboral y de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia 2017 en función edad.		
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA A UTILIZAR
DISEÑO: El diseño es no experimental, de corte transversal, descriptivo correlación.	POBLACIÓN: 147 trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, 2017. TIPO DE MUESTREO: Muestra censal.	Variable1: Estrés laboral Nombre del Instrumento: Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS Autor: OIT/OMS – Ivancevich & Matteson Procedencia: España. Año: 1989 Adaptación: Marcia Ilquimiche Marín Duración de aplicación: 15 minutos aproximadamente. Aplicación: autoadministrable, individual y colectiva. Materiales: cuestionario y plantilla de corrección.	DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo <hr/> - Presentación de tablas - Distribución de frecuencias <hr/> INFERENCIAL: Contrastación de hipótesis <hr/> - Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov - Rho de Spearman <hr/>

		<p>Variable 2:</p> <p>Nombre del Instrumento: Escala de satisfacción Laboral SL-ARG</p> <p>Autor: Alex Sívori Ruiz Gómez y María Zavaleta Flores.</p> <p>Procedencia: Chimbote – Perú</p> <p>Año: 2013</p> <p>Adaptación: Marcia Ilquimiche Marín</p> <p>Duración de aplicación: 20 minutos aproximadamente.</p> <p>Aplicación: autoadministrable, individual y colectiva.</p> <p>Materiales: cuestionario y plantilla de corrección.</p> <p>Calificación: Valores entre 1 y 5</p> <p>Significación: nivel de satisfacción en el trabajo.</p>	
--	--	--	--